

**HUBUNGAN ANTARA HARGA DAN KUALITAS
PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA KARTU PERDANA TRI PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
TATA NIAGA, FAKULTAS EKONOMI DI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

AMELIA KURNIAWATI

8135123365



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***THE CORRELATION BETWEEN PRICE AND
PRODUCT QUALITY WITH CUSTOMER
SATISFACTION OF TRI CARD USERS STUDY
PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION FACULTY
OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA***

AMELIA KURNIAWATI

8135123365



*Building
Future
Leaders*

*Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

AMELIA KURNIAWATI, HUBUNGAN ANTARA HARGA DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PERDANA TRI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA, FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.

Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang Hubungan Antara Harga Dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Perdana Tri Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta. Selama lima bulan terhitung sejak bulan Februari 2016 sampai dengan Juni 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah Mahasiswa Program Studi Tata Niaga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 89 orang.

Untuk menjangkau data dari ketiga variabel digunakan model skala likert untuk harga (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y). Sebelum instrumen digunakan, sebelumnya dilakukan uji validitas untuk variabel X_1 , X_2 dan Y . Untuk variabel X_1 dari 31 butir pernyataan terdapat 26 pernyataan yang valid, untuk X_2 dari 26 pernyataan terdapat 21 pernyataan yang valid, sedangkan untuk variabel Y dari 31 pernyataan terdapat 25 pernyataan yang valid. Perhitungan reliabilitas ketiga variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X_1 sebesar 0,905, variabel X_2 sebesar 0,907 dan variabel Y sebesar 0,921. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen dari ketiga variabel tersebut dapat dikatakan *reliable*.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 11,952 + 0,399X_1 + 0,451X_2$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $19,242 > 3,10$ artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya dilakukan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} X_1-Y = 2,979$ dan $t_{tabel} = 1,66$ serta $t_{hitung} X_2-Y = 4,547$ dan $t_{tabel} = 1,66$. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,556$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 30,9% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga dan kualitas produk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk secara stimulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Harga dan Kualitas Produk

ABSTRACT

AMELIA KURNIAWATI, THE CORRELATION BETWEEN PRICE AND PRODUCT QUALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION OF TRI CARD USERS STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION, FACULTY OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA.

Skripsi, Jakarta: Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2016.

The research was conducted at State University of Jakarta, East Jakarta, for five months from February 2016 till June 2016.

The research method used is survey method with correlational approach. Population in this research is student commerce education studies program of State University of Jakarta. The technique which is used gathering the sample was purposive sampling about 89 respondents.

To capture data from these three variables are use questionnaire of likert scale models for Price (X_1 Variable), Product Quality (X_2 Variable) and Customer Satisfaction (Y Variable). Before the instrument is used tested the validity for variable X_1 , X_2 dan Y . For variable X_1 from 31 statements there are 26 points valid, for variable X_2 from 26 statements there are 21 points valid, and for variable Y from 31 statements there are 25 points valid. Reliability calculation of both variables using Alpha Cronbach formula. The results of the variable X_1 are 0,905, variable X_2 are 0,907 and variable Y are 0,921. The results prove that the instrument is reliable.

The resulting regression equations $\hat{Y} = 11,952 + 0,399X_1 + 0,451X_2$. From test significance regression produces $F_{hitung} > F_{tabel}$ which is $19,242 > 3,10$ the meaning is the regression equations is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{hitung} X_1-Y = 2,979$ dan $t_{tabel} = 1,66$ serta $t_{hitung} X_2-Y = 4,547$ dan $t_{tabel} = 1,66$. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,556$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,634$ is significant. The coefficient of determination obtained for 30,9% which shows that 30,9% of the variation of customer satisfaction determined by price perception and product quality.

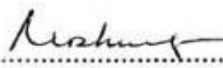




Keywords : Price, Product Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E.S. M. Bus
NIP. 196712071992031001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---------------|--|-----------------------|
| 1. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001 | Ketua Penguji |  | 23 Juni 2016 |
| 2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001 | Penguji Ahli |  | 23 Juni 2016 |
| 3. <u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004 | Sekretaris |  | 23 Juni 2016 |
| 4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 | Pembimbing I |  | 23 Juni 2016 |
| 5. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 | Pembimbing II |  | 23 Juni 2016 |

Tanggal Lulus: 23 Juni 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2016

Yang membuat pernyataan


METERAI TEMPEL
21E ADF805014022
6000
ENAM RIBURUPIAH
Amélia Kurniawati
No. Reg. 8135123365

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man Jadda Wajada”

Siapa Yang Bersungguh-Sungguh Akan Sukses

“Man Shabara Zhafira”

Siapa Yang Bersabar Dia Akan Beruntung

“Man Saara ala Darbi Washala”

Siapa Yang Berjalan Di Jalan Nya Dia Akan Sampai Tujuan

Alhamdulillahirobbil’alamiin,

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang telah memberikan segalanya selama ini. Dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti demi kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Harga dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Perdana Tri Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga dan selaku dosen pembimbing I dan pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, semangat, saran, ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Corry Yohana selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dr. Dedi Purwana E.S. M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
5. Kedua orang tua tersayang Ibu Eti Suherti dan Bapak Rasta Sasmita, kakakku Kurnia Asih, Kurniawan, Cipta Rusli dan keponakanku Arizki Rusli Pratama yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.
6. Terimakasih untuk sahabat terbaik dan terhebat saat kuliah, Ce Rempong yang selalu membawa keceriaan selama kuliah 4 tahun bersama (Fachrunnisa, Mega Rahmawati, Talitha Rahmawati, Rulkaiyah, Rian Rahma Ningrum, dan Ulfia Zahara)
7. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012 yang selalu memberikan keceriaan selama 4 tahun kita bersama.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2016

Amelia Kurniawati